

Evaluation de 4 Maisons de la Mobilité

septembre 2010

SOMMAIRE









Le contrat de gestion 2006-2010 entre la Région wallonne, la SRWT et les cinq TEC régionaux confère au TEC un nouveau rôle de « Manager de la Mobilité ». Le but est de faire évoluer le TEC, organisateur et prestataire d'un service classique d'autobus, en un manager de la mobilité alternative à la voiture individuelle, et de lui attribuer une mission élargie allant de la diffusion de l'information sur la mobilité sans contrainte à la présentation de toute une palette de produits « mobilité » complémentaires.

Pour atteindre cet objectif ambitieux, le contrat de gestion prévoyait, entre autres mesures, la transformation des anciennes Maisons du TEC en Maisons de la Mobilité capables de fournir des solutions globales aux problèmes de mobilité des citoyens ainsi que des solutions intégrant l'amont et l'aval du parcours autobus et couvrant à la fois :

- diverses alternatives de services tels que l'auto-partage ou le covoiturage ;
- une information de qualité sur l'ensemble de la chaîne de déplacements ;
- la complémentarité entre les différents modes et opérateurs de transports.

Pour mener à bien cette mission, différentes mesures ont été mises en œuvre au sein des Maisons de la Mobilité : définition d'une identité visuelle commune, formation du personnel, installation de bornes interactives, … L'ACTP a mené l'enquête auprès de quatre Maisons de la Mobilité (Liège-Guillemins, Namur, Wavre et Charleroi-Sud) pour voir si ces initiatives avaient porté leurs fruits.

Liège-Guillemins

Ce ne sont pas moins de 20.000 clients du TEC qui embarquent et débarquent quotidiennement aux arrêts face à la gare. En outre, 65% d'entre eux effectuent une correspondance train-bus. Au vu de ce flux de clientèle important, l'ouverture d'une Maison de la Mobilité à Liège-Guillemins s'imposait. C'est chose faite depuis le 1er décembre 2009 dans un local partagé avec la Maison du Tourisme du Pays de Liège.

Une ouverture tardive

Prévue depuis 2006, la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins a pourtant tardé à ouvrir ses portes. En septembre 2009, alors que la nouvelle gare TGV venait d'être inaugurée et que la plupart des commerces étaient déjà installés dans le couloir sous-voies, l'emplacement réservé au TEC Liège-Verviers était toujours inoccupé. Cette situation a duré près de trois mois. A l'époque, l'ACTP publiait le communiqué de presse suivant :

Il y a trois ans, la décision était prise d'installer un comptoir TEC dans la gare des Guillemins. La date d'ouverture de la gare a été précisée deux mois à l'avance. Au jour dit, tous les commerces et services étaient en place sauf la Maison de la Mobilité du TEC Liège-Verviers. Aujourd'hui, près d'un mois plus tard, le TEC annonce : « pas de renseignements avant fin novembre ». Pourquoi le TEC ne peut-il installer un opérateur pour renseigner les nombreux clients et touristes qui fréquentent chaque jour la gare ? La question a été posée mais nous attendons toujours une réponse.

L'identité visuelle

L'annexe 14 au contrat de gestion 2006-2010 entre la SRWT, les TEC régionaux et le gouvernement wallon prévoit de *« définir pour les Maisons de la Mobilité une identité visuelle commune intégrant l'élargissement du champ des informations disponibles »*.

L'identité visuelle de la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins est très faible et totalement différente de celle de Namur, Wavre ou Charleroi. Seule la mention « TEC Liège-Verviers », totalement incompréhensible pour un voyageur étranger, permet l'identification. Par ailleurs, aucun élément n'annonce la mise à disposition d'informations sur les voitures partagées, le covoiturage ou encore les possibilités de déplacements à vélo.



La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins manque cruellement d'identité. Il semble que les préoccupations esthétiques chères à l'architecte de la nouvelle gare aient primées sur la communication visuelle.

L'aménagement intérieur

L'aménagement intérieur est réduit à son minimum : une plaque d'arrêt « décorative » et deux plantes en devanture, un présentoir avec quelques dépliants et une borne équipée d'un écran et d'un clavier. On regrettera l'absence total de confort d'attente (pas de sièges, pas de distributeurs de tickets d'attente, …) et les guichets entièrement vitrés qui ne facilitent pas la communication avec le personnel et manquent de convivialité. Les PMR apprécieront par contre le guichet de gauche qui est surbaissé pour un accès aisé en fauteuil roulant.



Le confort d'attente en cas de files aux guichets est nul (absence de sièges). Cette situation risque de poser problème à l'approche de la rentrée, en pleine période de renouvellement d'abonnements. S'ils protègent le personnel en cas d'agression, les guichets vitrés entièrement fermé ne permettent pas un accueil chaleureux des visiteurs.



A droite des guichets, la clientèle dispose d'une borne de connexion et de quelques prospectus.



La borne de connexion qui doit permettre aux voyageurs de consulter le site infotec ou d'autres sites de transporteurs (SNCB, Railtime, Stib, …) ne fonctionne pas.

L'information

L'information disponible « en libre-service » est limitée :

- un panneau renseigne les visiteurs sur les titres de transport TEC disponibles aux guichets ;
- quelques dépliants concernant le TEC Liège-Verviers (tarifs, objets perdus, présentation de l'e-mailing, plan du réseau, …) ;
- des prospectus sur les déplacements en vélo ;
- sur les guichets sont affichés les tarifs et un plan de la gare TEC de Liège-Guillemins.

A moins de s'adresser aux guichets, aucune information n'est disponible concernant les horaires (idéalement, les dépliants horaires devraient être disponibles en libre-service), le covoiturage (VAP, TaxiStop), les voitures partagées Cambio (une liste des stations les plus proches serait fortement appréciée) et les différentes sociétés de taxis des environs.

La borne de connexion ne fonctionne pas : il est donc impossible pour les voyageurs d'utiliser internet pour calculer et imprimer un itinéraire porte-à-porte.

Sur l'un des guichets, une affiche « Train Info » barré annonce d'emblée à la clientèle que le personnel ne dispense aucune information relative à la SNCB.

Le rôle de « Manager de la Mobilité » défini dans le dernier contrat de gestion n'est donc pas rempli. Cette nouvelle fonction impliquait en effet pour le TEC de pouvoir fournir, via les Maisons de la Mobilité, toute information utile sur l'ensemble des modes de déplacements alternatifs à la voiture, et de favoriser la complémentarité de ceux-ci avec le service de bus.

Pour l'information dispensée aux guichets ou par téléphone : voir enquête client mystère.



La Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins ne fournit aucune information sur les trains. Etonnant de la part du TEC qui en tant que Manager de la Mobilité, est censé offrir une information porte-à-porte incluant tout les modes alternatifs à la voiture.



MAISONS DE LA MOBILITE

Enquête client mystère

1. Demande d'information au guichet : comment s'abonner à CycloTEC ?

   Résultat. L'accueil a été correct mais la conversation a été interrompue par un appel téléphonique. Les explications ont été claires et précises et un triptyque d'information a été remis. Seul bémol : le préposé n'a pas signalé la promotion en cours (100€ au lieu de 180€ du 12 au 30 juillet 2010).

2. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Liège-Mettet.

   Résultat. Le préposé conseille le train entre Liège et Namur et suggère de consulter la Maison de la Mobilité de Namur pour la suite du voyage (trajet Namur-Mettet). La demande n'est donc pas satisfaite.

3. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Liège-Lacs de l'Eau d'Heure.

   Résultat. Le guichetier informe que ce parcours nécessite de combiner train et bus. Il communique les informations concernant le trajet en bus (gare de Walcourt-Lacs de l'Eau d'Heure) mais renvoie au guichet SNCB pour le reste. La demande n'est donc pas satisfaite.

4. Demande d'information par téléphone : l'abonnement TEC donne-t'il droit à des réductions pour les voitures partagées Cambio ?

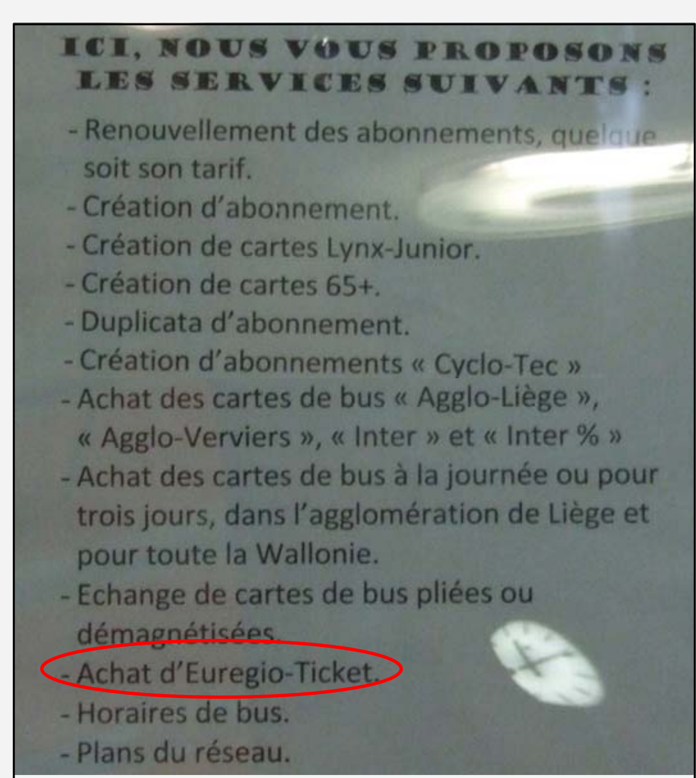
   Résultat. Réponse rapide (après trois sonneries). La personne qui décroche présente son service comme le « service abonnements de Liège-Guillemins » (pas de mention du TEC ni de la Maison de la Mobilité). Cette personne se contente de donner le numéro de téléphone de Cambio pour obtenir l'information souhaitée. La demande n'est pas satisfaite.

5. Demande d'information par téléphone : où vend-on le billet Euregio à Liège ?

   Résultat. Réponse rapide (après deux sonneries). A nouveau, le répondant annonce le « service abonnements de Liège-Guillemins. Il ne peut satisfaire notre demande et nous conseille d'appeler le 04/361.94.44 pour obtenir l'information. L'Euregio-Ticket est pourtant disponible à la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins (voir photo ci-contre).

6. Demande d'information par téléphone : où se situe la station de location Cambio la plus proche ?

   Résultat. Réponse rapide (après trois sonneries). Le répondant annonce clairement la Maison de la Mobilité des Guillemins. Il ne répond toutefois pas à notre demande puisqu'il nous renseigne la station Cambio la plus proche « rue du plan incliné » (celle-ci se trouve en réalité « rue Varin »).



Lors d'une demande d'information par téléphone, le personnel n'a pu nous renseigner sur l'Euregio-Ticket pourtant en vente à la Maison de la Mobilité. A la lecture de la liste des services proposés, on constate par ailleurs que la Maison de la Mobilité est avant tout dédiée à la vente d'abonnements et de titres de transport (aucune mention sur le rôle de Manager de la Mobilité).



La promotion sur l'abonnement CycloTEC ne nous a pas été signalée lors de notre demande d'information au guichet.

MAISONS DE LA MOBILITE

Namur

La Maison de la Mobilité de Namur occupe le bâtiment de l'ancienne Maison du TEC place de la Station (face à la gare SNCB). Si le réseau du TEC Namur-Luxembourg est le plus étendu de Wallonie, il ne compte toutefois qu'une seule Maison de la Mobilité. Conformément au contrat de gestion 2006-2010, toutes les Maisons du TEC (notamment celle de Libramont) auraient pourtant dû être transformées.

L'identité visuelle

L'identité visuelle de la Maison de la Mobilité namuroise est bonne. Elle intègre l'élargissement du champ des informations disponibles (SNCB, Cambio, vélos, …) et la mention « info bus » présente l'avantage d'être compréhensible par les voyageurs étrangers.

Située juste en face de la gare SNCB, la Maison de la Mobilité de Namur est facilement identifiable.

L'aménagement intérieur

A gauche de l'entrée, on trouve une cabine téléphonique à pièces, un présentoir reprenant différents dépliants (informations liées à la Mobilité et feuillets horaires) ainsi qu'une borne interactive. En face, à droite de l'entrée, la clientèle dispose d'un distributeur automatique de titres de transport qui n'accepte malheureusement pas la monnaie.

Les guichets ne sont pas vitrés, ce qui autorise un contact direct avec le personnel. Le confort d'attente laisse par contre à désirer puisqu'aucun siège n'est mis à disposition des visiteurs qui sont contraints d'attendre leur tour debout dans la file d'attente (pas de distributeur de tickets d'attente).



A gauche de l'entrée, une cabine téléphonique, une borne interactive et divers dépliants sont à disposition du public.



Ce distributeur automatique de titres de transport permet à la clientèle de gagner un temps précieux. Son utilisation est facilitée par un mode d'emploi clair et détaillé mais il n'accepte pas la monnaie ni les cartes de crédit.

MAISONS DE LA MOBILITE



Le confort d'attente laisse à désirer. En cas de forte affluence aux guichets, les voyageurs sont contraints de patienter de longues minutes debout dans la file. Quelques sièges et un distributeur de tickets d'attente permettraient d'améliorer cette situation.



Un présentoir est réservé aux informations générales sur la mobilité. Dommage que l'ensemble des dépliants (Cambio, CycloTEC, taxiTEC, …) n'y soient pas disponibles afin d'éviter aux visiteurs un passage superflu aux guichets.

L'information

Plusieurs informations sont disponibles en libre-service, dispensant ainsi les visiteurs de s'adresser au guichet :

- l'ensemble des dépliants horaires des lignes du TEC Namur-Luxembourg ;
- des « infos mobilité » (opération samedi mobile, covoiturage VAP, …)
- une borne interactive avec accès au site infotec.be mais aussi aux sites internet de la SNCB et de la Stib pour permettre le calcul d'itinéraires porte-à-porte. On regrettera l'absence de mode d'emploi et le fait que rien n'invite la clientèle à utiliser cette borne : une mention du type « calculer vous-même votre itinéraire » serait la bienvenue. On notera également qu'il est impossible d'imprimer le résultat d'une recherche. Signalons enfin que cette borne est totalement inaccessible pour une personne en fauteuil roulant.

Les informations relevant du rôle de « Manager de la Mobilité » du TEC (Cambio, CycloTEC, taxiTEC, …) ne sont disponibles qu'en s'adressant aux guichets.

Le principal bémol en terme d'information est l'absence de plan du réseau. Renseignement pris, il n'existe aucun plan pour le TEC Namur-Luxembourg à l'exception d'un schéma de la place de la Station à Namur disponible uniquement sur infotec.

Pour l'information dispensée aux guichets ou par téléphone : voir enquête client mystère.



Avec cette borne interactive permettant la consultation des sites internet du TEC, de la SNCB et de la Stib, le TEC joue pleinement son rôle de Manager de la Mobilité. Rien n'invite cependant la clientèle à l'utiliser et nombreux sont les voyageurs qui s'adressent inutilement aux guichets pour calculer un itinéraire. Une imprimante serait également la bienvenue.



MAISONS DE LA MOBILITE

Enquête client mystère

1. Demande d'information par téléphone : comment s'abonner à CycloTEC ?

   Résultat. Serveur vocal après deux sonneries. Pour choisir la langue, taper 1, 2 ou 3 (français, néerlandais ou anglais). Taper ensuite 1 pour obtenir les infos voyageurs et 2 pour les abonnements. Après avoir tapé 1, une interlocutrice annonce le « Service Infos Voyageurs » (pas de mention de la Maison de la Mobilité). Elle présente brièvement l'abonnement CycloTEC mais n'évoque pas les deux catégories d'usagers. Elle nous signale toutefois la promotion en cours du 12 au 30 juillet 2010. La demande est partiellement satisfaite.

2. Demande d'information par téléphone : l'abonnement TEC donne-t'il droit à des réductions pour les voitures partagées Cambio ?

   Résultat. Une fois passé le serveur vocal, attente de 5 minutes, tous les opérateurs étant occupés puis communication interrompue sans préavis. Il faudra trois tentatives pour avoir un interlocuteur. A nouveau, le répondant annonce le « Service Infos Voyageurs ». Il se contente de donner le numéro de téléphone de Cambio pour obtenir l'information souhaitée. La demande n'est pas satisfaite.

3. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Namur - Abbaye d'Orval.

   Résultat. Temps d'attente entre 15 et 20 minutes (période de renouvellement des abonnements). Le guichetier effectue une recherche infructueuse sur infotec. La demande n'est pas satisfaite.

4. Demande d'information au guichet sur les possibilités de covoiturage (VAP, TaxiStop, …).

   Résultat. Temps d'attente de 15 minutes (période de renouvellement d'abonnement). Le préposé remet un dépliant « Cambio ». Il n'a pas compris la demande puisqu'il donne une information concernant le carsharing et non le covoiturage.

5. Demande d'information par téléphone sur la carte « accompagnateur gratuit » qui permet à une PMR de voyager avec un guide. Où l'obtenir ? Sur quels réseaux est-elle valable ?

   Résultat. Après le serveur vocal, attente de 2 minutes, tous les opérateurs étant occupés. Finalement, on ne peut répondre à notre appel pour l'instant. 4 tentatives seront nécessaires pour obtenir une interlocutrice qui ne se présente pas. Cette personne ne sait pas où s'adresser pour obtenir la carte demandée et ne connaît pas les réseaux sur lesquels elle permet de circuler. Infotec conseille pourtant d'appeler la Maison de la Mobilité de sa région pour des informations complémentaires sur la carte « accompagnateur gratuit ».



La recherche d'itinéraires sur infotec comporte de nombreuses lacunes. Plusieurs centres d'intérêt, comme ici l'abbaye d'Orval, sont absents de la base de données. Difficile dans ces conditions de proposer une solution aux voyageurs.

La carte « Accompagnateur gratuit »

Cette carte autorise son titulaire à voyager avec un guide sous le couvert de son seul titre de transport. Toute demande de la carte « Accompagnateur gratuit » peut être introduite au guichet de toute gare SNCB. Elle est valable sur tous les réseaux TEC, SNCB, De Lijn et sur les minibus pour handicapés de la STIB.

Pour plus d'informations, appelez la Maison de la Mobilité TEC de votre région.

Contrairement à ce qu'affirme infotec, il est impossible d'obtenir la moindre information sur la carte « accompagnateur gratuit » à la Maison de la Mobilité de Namur.

Wavre

Le 29 septembre 2008, la Maison de la Mobilité du TEC Brabant wallon était inaugurée en lieu et place de l'ancienne Maison du Tec de Wavre. Philippe Matthis, président du conseil d'administration du TEC Brabant wallon explique à l'époque : *« L'objectif final est de permettre au TEC Brabant wallon de devenir, dans sa province, la référence incontournable de toute demande d'information ou d'action concernant les déplacements autres que ceux qui utilisent la voiture individuelle ».*

L'identité visuelle

Comme à Namur et conformément au contrat de gestion 2006-2010, l'identité visuelle de la Maison de la Mobilité intègre l'élargissement du champ des informations disponibles par rapport à l'ancienne Maison du TEC. On regrettera toutefois les seules mentions « TEC » et « La Maison de la Mobilité » qui ne sont pas compréhensibles pour les visiteurs étrangers.



Le siège social du TEC Brabant wallon, situé place Henri Berger à Wavre, a subi un lifting complet et présente désormais une identité visuelle qui traduit le rôle de Manager de la Mobilité du TEC.

L'aménagement intérieur

On pénètre dans le bâtiment via un sas d'entrée dans lequel se trouve des valves reprenant :

- un plan du réseau TEC Brabant wallon (ce plan datant de 2005, les dessertes récentes n'y figurent pas) ;
- les plans des centres-villes de Braine-l'Alleud, Ottignies, Nivelles et Wavre avec mention des lignes TEC les desservant (pourquoi pas un plan de Louvain-la-Neuve également ?) ;
- une liste des sociétés de taxis des environs ;
- quelques adresses et numéros de téléphones utiles (Provelo, Gracq, Cambio, TaxiStop, SNCB, Gamah, De Lijn, Stib et TEC).

Une fois le sas franchi, on arrive dans la salle principale où se trouvent les guichets (deux guichets principaux et un troisième accessible uniquement en cas de fortes affluences). Ceux-ci sont équipés de vitres de séparation qui, dans l'esprit de nombreux clients, symbolisent un service pas toujours à l'écoute et un espace de retranchement pour des agents débordés. La suppression des vitres rendrait la conversation plus facile et le climat plus agréable.
Trois sièges sont présents dans le local mais l'absence de distributeur de tickets d'attente contraint les voyageurs à patienter debout lorsqu'ils doivent s'adresser aux guichets.



Le plan du réseau repris dans les valves date de … 2005 ! Par ailleurs, le plan du centre-ville de Louvain-la-Neuve n'est pas repris (contrairement à celui de Braine-l'Alleud, Ottignies et Wavre). La ville dispose pourtant depuis peu de nouvelles dessertes et d'une gare des bus flambant neuve.

Les guichets de la Maison de la Mobilité de Wavre sont entièrement vitrés ce qui ne facilite pas la communication avec le personnel.

Trois sièges sont à disposition du public. Le confort d'attente est donc meilleur que dans la plupart des Maisons de la Mobilité même s'il reste insuffisant en cas d'affluence.

L'information

A proximité de l'entrée, une borne interactive est à disposition des visiteurs. Elle permet la consultation des sites des partenaires « Mobilité » du TEC ainsi que le calcul d'itinéraires porte-à-porte via infotec.be. Cette borne présente l'avantage d'être accessible aux personnes en fauteuil roulant. Elle ne permet malheureusement pas l'impression bien qu'un emplacement semble prévu pour accueillir une imprimante.

L'information disponible en libre-service se limite à quelques dépliants disposés sur les guichets. Pour obtenir un plan du réseau ou un dépliant horaire, il faut impérativement s'adresser au personnel. Afin que la clientèle puisse obtenir des feuillets horaires sans faire la file, l'exemple de Namur (où les fascicules sont disponibles librement en noir et blanc et non en couleur pour éviter le gaspillage) devrait être suivi.

Pour l'information dispensée aux guichets ou par téléphone : voir enquête client mystère.



Un exemple à suivre : la borne de la Maison de la Mobilité de Wavre est accessible aux PMR. Malheureusement, comme s'est le cas à Namur, rien n'invite la clientèle à l'utiliser et il n'est pas possible d'imprimer des horaires ou des itinéraires.

MAISONS DE LA MOBILITE

Enquête client mystère

1. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Wavre - Lacs de l'Eau d'Heure.

   Résultat. Le guichetier nous conseille de prendre le train jusque Charleroi et de nous adresser ensuite à la Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud pour la suite du parcours. La demande n'est pas satisfaite.

2. Demande d'information au guichet : où trouver, à proximité, une station Cambio aisée d'accès en transport en commun ?

   Résultat. La personne qui nous accueille doit consulter un collègue. Après deux minutes d'attente, elle nous renseigne la station la plus proche à Louvain-la-Neuve. Il en existe toutefois une à Ottignies plus facile d'accès pour les voyageurs empruntant le train. La demande est partiellement satisfaite.

3. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte entre Ottignies et l'aéroport de Charleroi.

   Résultat. Sans consulter infotec, le préposé conseille de prendre le train jusque Bruxelles-Midi. De Bruxelles-Midi, il suggère le train ou le bus (ligne 365) jusque Charleroi-Sud. A l'arrivée à la gare de Charleroi, il faut ensuite emprunter le bus A qui conduit au terminal de l'aéroport. Temps total du trajet proposé : 2h05 en optant pour le train entre Bruxelles et Charleroi, 3h15 en choisissant le bus. Le guichetier semble ignorer l'existence de la ligne SNCB Ottignies-Charleroi (ligne 140) : en l'empruntant, on peut réaliser le parcours en 1h30. La demande n'est pas satisfaite.

4. Demande d'information par téléphone : où se procurer la carte de transport gratuit pour les handicapés de la vue ?

   Résultat. Serveur vocal après deux sonneries. Contrairement à la Maison de la Mobilité de Namur, pas de choix possible de la langue (accueil uniquement en français). Horaires et itinéraires : taper 1 ; tarifs : taper 2, abonnements : taper 3, réclamations : taper 4, service administratif : taper 5. Aucune de ces cinq propositions ne correspond à la demande : l'ajout d'un choix « Infos Voyageurs » serait judicieux. Une fois tapé 1, une personne décroche et annonce la « Maison de la Mobilité du TEC Brabant Wallon ». Après une mise en attente d'une minute, cette personne revient avec l'information complète. La demande est satisfaite.

5. Demande d'information par téléphone : où se trouvent les points-relais CycloTec les plus proches ?

   Résultat. A nouveau, notre demande ne correspond à aucun choix proposé par le serveur vocal. Après avoir tapé 1 (horaires et itinéraires), on entre en contact avec un agent qui annonce le « TEC Babant wallon ». Cinq minutes sont nécessaires pour obtenir les coordonnées du point-relais situé rue des Wallons à Louvain-la-Neuve. Le point-relais du centre ADEPS Le Blocry, dont les heures d'ouverture sont plus étendues, ne nous est pas renseigné. La demande n'est que partiellement satisfaite.

Départ 10:19

Heure	Type	Description	Durée	Ligne
10:19		A 10:19, marcher jusqu'à Gare de OTTIGNIES (3 min.).	3 min	
10:22	B	A 10:22, prendre le train [L]4560 direction TAMINES. A 11:03, arrivée Gare de CHARLEROI SUD (41 min.).	41 min	
11:03		Marcher jusqu'à l'arrêt CHARLEROI Sud quai 03 pour la correspondance.	6 min	
11:30	TEC	A 11:30, prendre la ligne d'Autobus A direction GOSSELIES Airport. A 11:48, arrivée à l'arrêt GOSSELIES Aérogare (18 min.).	18 min	A
11:48		Marcher jusqu'à CHARLEROI Aéroport Bruxelles Sud. Arrivée à 11:49 (1 min.).	1 min	

Arrivée 11:49

Suite à une demande de calcul d'itinéraire entre Ottignies et l'aéroport de Charleroi, l'agent de la Maison de la Mobilité de Wavre nous a proposé un trajet passant par Bruxelles. S'il avait consulté infotec, il se serait aperçu qu'il était plus direct d'emprunter la ligne 140 Ottignies-Fleurus-Charleroi.

Charleroi-Sud

Idéalement situé entre les quais TEC et la gare SNCB de Charleroi-Sud, le « TEC Info » est devenu, depuis fin 2007, la Maison de la Mobilité. Ce bâtiment entièrement relooké se veut désormais davantage orienté vers l'information. Ouverte du lundi au vendredi de 05h30 à 19h30 et de 09h30 à 16h30 les samedis, dimanches et jours fériés, ce qu'on appelle parfois le « Pavillon Info Sud » dispose des heures d'ouverture les plus étendues de toutes les Maisons de la Mobilité. Un exemple à suivre.

L'identité visuelle

Au-delà du nouveau look, l'habillage de l'infrastructure vient renforcer la volonté du TEC de renseigner la clientèle sur l'ensemble des produits alternatifs à la voiture individuelle (voiture partagée, tickets combinés trains-bus,...). L'ancienne mention TEC Info est cependant toujours présente en devanture. Le bâtiment est difficilement identifiable par les voyageurs étrangers. Une mention compréhensible par tous, du style « Bus Info » comme à Namur, serait la bienvenue.



La façade Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud.

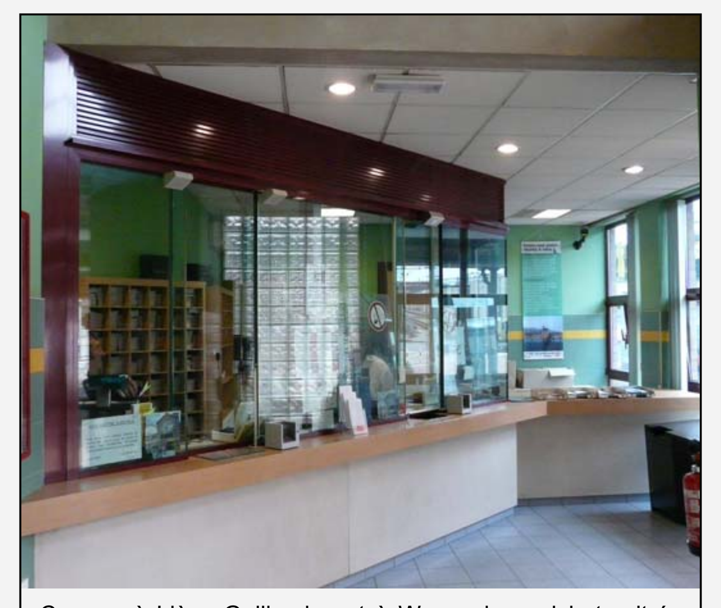
L'aménagement intérieur

La Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud dispose d'une petite salle d'attente équipée d'un banc. Une fois de plus, l'absence de distributeur de tickets d'attente oblige les visiteurs à patienter debout en cas de files. Comme à Liège-Guillemins et à Wavre, les deux guichets sont vitrés. Un espace ouvert améliorerait considérablement la convivialité. Un coin du local où se trouvent deux présentoirs et une borne interactive est réservé à l'information.

Malgré un accès de plain-pied depuis la voirie, les PMR ne peuvent accéder aux guichets en toute autonomie : la porte d'entrée manuelle est fermée en permanence (idem à Liège-Guillemins et à Wavre) et l'endroit est dépourvu d'un comptoir surbaissé pouvant accueillir les chaisards (idem à Namur et à Wavre).



La Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud est la seule des quatre que nous avons visité à disposer d'une petite salle d'attente.



Comme à Liège-Guillemins et à Wavre, les guichets vitrés ne facilite pas le contact. Dommage pour un espace dédié en partie à l'information.

MAISONS DE LA MOBILITE

L'information

Les dépliants horaires et les plans du réseau ne sont pas accessibles en libre-service (uniquement au guichet). De plus, les horaires de certaines lignes desservant Charleroi ne sont pas disponibles car elles dépendent d'autres TEC (exemple : les lignes 451 Charleroi-Philippeville-Couvin et 138b Charleroi-Florennes du TEC Namur-Luxembourg).

Comme à Wavre, la borne interactive est accessible aux personnes à mobilité réduite. Elle ne permet toutefois que la consultation d'infotec et ne dispose pas d'imprimante. Autres bémols : la connexion est lente et le clavier est usé (certaines touches ont de mauvais contacts). Tous ces inconvénients sont fâcheux puisque cette borne est le seul moyen mis à disposition de la clientèle pour calculer un itinéraire : le personnel au guichet dispose uniquement de terminaux permettant de confectionner des titres de transport.

A proximité de la borne, deux présentoirs proposent des « infos mobilité » principalement axées sur le vélo (rien sur Cambio, les taxis, les VAP avec lesquels le TEC développe pourtant des partenariats).

Une initiative à généraliser : les prochains départ de bus sont affichés en temps réel sur deux écrans. L'un d'eux est toutefois hors service.

Pour l'information dispensée aux guichets ou par téléphone : voir enquête client mystère.



Les dépliants en libre-service concernent presque exclusivement le vélo. Aucune information n'est disponible sur les autres partenaires du TEC (Cambio, sociétés de taxis, …)



Bien qu'accessible aux PMR, la borne interactive de la Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud présente bien des inconvénients (accès limité à infotec, absence d'imprimante, lenteur de connexion, clavier abîmé).



Les prochains départs sont affichés en temps réel. Pour chaque ligne, sont mentionnés la destination, le numéro de quai, les deux prochains départs et le retard éventuel. Idéalement, ce type d'information devrait être disponible dans l'ensemble des Maisons de la Mobilité.

MAISONS DE LA MOBILITE

Enquête client mystère

1. Demande d'information au guichet sur un itinéraire porte-à-porte Charleroi-Binche.

   Résultat. Le guichetier conseille de prendre le tram 88 jusque Anderlues puis une ligne du TEC Hainaut entre Anderlues et Binche. N'ayant pas les horaires du Tec Hainaut, il ne peut toutefois nous renseigner d'avantage et nous suggère d'utiliser la borne infotec à disposition. Le module de calcul d'itinéraires d'infotec confirme les informations dispensées par le guichetier et nous permet d'obtenir l'horaire de la ligne 136 entre Anderlues et Binche. La demande est partiellement satisfaite.

2. Demande d'un dépliant horaires au guichet : la ligne 451 Charleroi-Philippeville-Couvin.

   Résultat. Le préposé ne dispose d'aucune information sur cette ligne qui dessert pourtant la gare de Charleroi-Sud. Il nous suggère à nouveau d'utiliser la borne interactive. Cette dernière n'étant toutefois pas équipée d'une imprimante, il est impossible de repartir avec une version papier des horaires. La demande n'est pas satisfaite.

3. Demande d'information au guichet : où trouver un dépliant sur les voitures partagées Cambio.

   Résultat. Le système Cambio n'étant pas encore opérationnel à Charleroi, le guichetier ne peut nous renseigner. Le logo Cambio figure pourtant en bonne place sur la façade de la Maison de la Mobilité. La demande n'est pas satisfaite.

4. Demande d'information au guichet sur un bus supprimé.

   Résultat. Les guichetiers regrettent de ne pas être informés en direct ou de manière rapide sur les perturbations. Ils avouent être souvent démunis face aux voyageurs qui leur demandent des explications suite à un bus supprimés ou à un autre problème. Notre demande n'est pas satisfaite.

5. Demande d'information par téléphone : où trouver un point-relais CycloTEC à proximité de la gare de Charleroi-Sud ?

   Résultat. Le numéro de téléphone de la Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud n'est pas disponible sur infotec. Nous composons donc le numéro réservé aux informations sur les horaires, les itinéraires et les tarifs (071/23.41.15). Un serveur vocal donne le temps d'attente restant. Nous obtenons un interlocuteur au bout de deux minutes. Il répond à notre demande en nous donnant les coordonnées complètes du point-relais CycloTec situé chaussée de Courcelles à Gosselies.

Question écrite du 17/06/2010

de SAINT-AMAND Olivier à HENRY Philippe, Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité

Je transmets à Monsieur le Ministre et reprends à mon compte les questions d'un usager des TEC qui, faute de trains le 27 mai dernier, a dû prendre le bus entre Charleroi et Couvin via la ligne 451. Souhaitant s'informer sur les horaires de passage, le personnel au guichet des bus de Charleroi lui a signalé ne pas pouvoir lui répondre car la ligne 451 fait partie des TEC de Namur-Luxembourg et non des TEC Charleroi.
Etant donné que les deux TEC régionaux ne sont pas tenus informés réciproquement en cas de changement d'horaire dus à des travaux ou à des déviations, le personnel a préféré s'abstenir plutôt que de donner des informations qui pourraient s'avérer erronées.
On peut aisément comprendre que les TEC Namur-Luxembourg ne doivent pas nécessairement avertir systématiquement les TEC Charleroi pour toutes les modifications horaires sur leurs lignes. Néanmoins, lorsqu'il s'agit d'une ligne qui dépend d'un TEC régional mais qui démarre d'une ville desservie par un autre TEC régional, ne pourrait-il pas y avoir concertation entre les deux TEC régionaux, d'autant plus qu'ils font partie de la même société ?
Une meilleure communication entre les TEC régionaux ne peut qu'être utile aux usagers qui empruntent le service des TEC.
Monsieur le Ministre a-t-il eu connaissance de faits similaires ?
S'agit-il d'un cas isolé ou cela s'applique-t-il à toutes les lignes qui passent par deux sociétés TEC différentes ?
Dans tel cas, comment renforcer les collaborations entre les différents TEC régionaux pour éviter que ce genre de situation ne se reproduise ?

Réponse du 08/07/2010

Je remercie l'honorable Membre pour sa question très concrète qui rappelle qu'évidemment, c'est le souci du client qui doit guider l'action au quotidien.
Je peux assurer qu'il n'y a pas de cloisonnement entre le TEC Namur-Luxembourg et le TEC Charleroi, entre lesquels la collaboration est excellente. Ainsi, Le TEC Namur-Luxembourg approvisionne régulièrement le TEC Charleroi en fascicules horaires des lignes qui desservent Charleroi.
Ce qui ne veut pas dire que, comme dans toute organisation, il ne puisse pas se produire de petites difficultés; ainsi, après enquête, il s'avère qu'effectivement, la « Maison de la Mobilité » située sur l'esplanade de la gare de Charleroi-Sud était bien démunie d'horaires de la ligne 451 le 27 mai 2010, De plus, l'aubettier aurait omis de signaler que la « Maison de la Mobilité» est nantie d'une borne interactive qui donne accès au site wwwinfotec.be et ainsi aux horaires des 5 TEC. Le TEC Charleroi va prendre les mesures nécessaires pour que l'aubette dispose en permanence des fascicules horaires de toutes lignes ayant leur terminus à Charleroi-Sud, qu'elles soient exploitées par le TEC Charleroi ou non.
Il va rappeler à son personnel de la « Maison de la Mobilité » la nécessité de renseigner à la clientèle la possibilité d'utiliser la borne interactive en cas de besoin.

La Maison de la Mobilité de Charleroi-Sud ne dispose d'aucune information sur la ligne 451 du TEC Namur-Luxembourg dont le terminus est pourtant situé à Charleroi. Ce manque de coordination a fait l'objet d'une question parlementaire.

Tableau récapitulatif

	Liège-Guillemins	Namur	Wavre	Charleroi-Sud
Heures d'ouverture	lundi au vendredi: 7:00-19:00 samedi: 9:00-13:00 fermé dimanche et jours fériés	lundi au vendredi: 7:00-18:00 samedi: 8:30-17:00 fermé dimanche et jours fériés	lundi au vendredi: 7:00-18:00 samedi: 8:00-12:00 fermé dimanche et jours fériés	lundi au vendredi: 5:30-19:30 weekends-jours fériés: 9:30-16:30
Accessibilité PMR	plain-pied porte manuelle	plain-pied porte automatique	plain-pied porte manuelle	plain-pied porte manuelle
Identité visuelle	mauvaise pas identifiable par étrangers	bonne identifiable par étrangers	bonne pas identifiable par étrangers	bonne pas identifiable par étrangers
Guichets ouverts	non	oui	non	non
Guichets accessibles PMR	oui	non	non	non
Sièges	non	non	oui	oui
Tickets pour file d'attente	non	non	non	non
Cabine téléphonique	non	oui	non	non
Distributeur titres de transport	non	oui	non	non
Borne interactive	en panne	oui	oui	oui
Borne interactive accessible PMR	non	non	oui	oui
Imprimante	non	non	non	non
Dépliants horaires	au guichet uniquement	en libre-service	au guichet uniquement	au guichet uniquement
Plan du réseau	en libre-service	non	au guichet et affiché aux valves	au guichet uniquement
Ecran prochains départs	non	non	non	oui
Infos Cambio	au guichet	au guichet	au guichet et n° de téléphone aux valves	non
Infos covoiturage	au guichet	en libre-service	au guichet et n° de téléphone aux valves	non
Infos vélo	en libre-service	au guichet	au guichet et n° de téléphone aux valves	en libre-service
Infos taxi	au guichet	au guichet	au guichet et n° de téléphone aux valves	non
Infos SNCB	non	au guichet	au guichet et n° de téléphone aux valves	non
Infos touristes	oui (Office du Tourisme à côté)	non (excepté dépliant "Descente de la Lesse")	non	non (excepté dépliant "Lacs de l'Eau d'Heure")
Enquête client mystère	0.5 / 6	0.5 / 5	2 / 5	1.5 / 5

Conclusions

Identité visuelle

Conformément au contrat de gestion, les Maisons de la Mobilité de Namur, Wavre et Charleroi-Sud ont adopté une identité visuelle qui intègre l'élargissement du champ des informations disponibles. Seul Liège-Guillemins fait figure de mauvais élève en la matière. Les efforts réalisés pour relooker les anciennes Maisons du TEC sont cependant insuffisants :

- A Namur, Wavre et Charleroi-Sud, les anciennes mentions « Maison du TEC », « TEC Brabant wallon » et « Info TEC » sont encore présentent en façade. Pour bon nombre de voyageurs, le changement n'est que peu visible.
- Hormis à Namur où l'inscription « Info Bus » est compréhensible par tous, aucune des trois autres Maisons de la Mobilité que nous avons visité n'est clairement identifiable par des visiteurs non francophones.

L'aménagement intérieur

Sur les quatre Maisons de la Mobilité analysée, seule celle de Charleroi-Sud possède une petite salle d'attente équipée d'un banc. Dans les trois autres, le confort d'attente est nul (Namur et Liège-Guillemins) ou insuffisant (Wavre). En cas de forte affluence (ex. : rentrée scolaire), une distribution de tickets d'attente serait fortement appréciée par la clientèle.

A l'exception de Namur où les guichets sont entièrement ouverts, les trois autres Maisons disposent de guichets entièrement vitrés qui rendent les contacts avec le personnel peu conviviaux.

Seule la Maison de la Mobilité de Liège-Guillemins possède un guichet surbaissé accessible aux personnes en chaise roulante.

Idéalement, l'exemple de Namur, où un distributeur automatique de titres de transport et un téléphone sont à disposition du public, devrait être généralisé.

L'information

Sauf à Namur, les dépliants horaires ne sont pas disponibles en libre-service ce qui contraint les voyageurs à faire la file au guichet pour obtenir un fascicule. Pour éviter le gaspillage, les horaires mis à disposition du public peuvent être imprimés en noir et blanc comme c'est le cas à Namur.

Aucune des quatre bornes interactives que nous avons testées n'est équipée d'une imprimante pourtant indispensable pour emporter le résultat d'une recherche ou d'un calcul d'itinéraire. Seules les bornes de Wavre et de Charleroi-Sud sont accessibles au PMR : pourquoi ce modèle n'est-il pas généralisé à l'ensemble des Maisons de la Mobilité ? Comme pratiqué à Namur, il serait judicieux de ne pas limiter l'accès de ces bornes au seul site infotec mais de l'étendre aux sites des autres transporteurs (SNCB, Stib, De Lijn). Lors de nos visites, la borne de Liège-Guillemins était en panne.

La présence d'information sur les partenaires du TEC que sont Cambio, TaxiStop, les VAP, les sociétés de taxis et les vélos n'est pas systématique. Quand elle est présente, elle se limite à quelques dépliants. Les coordonnées des sociétés de taxis des environs, la localisation des stations Cambio les plus proches où des points-relais CycloTec, … sont autant d'infos qui mériteraient d'être affichées en bonne place.

Enquêtes client mystère

Les mauvais résultats des enquêtes clients mystères (menées entre le 1er juillet et le 3 septembre 2010) s'expliquent par :

- Un manque de formation du personnel qui ne connaît que de quelques informations succinctes sur les partenaires du TEC en tant que Manager de la Mobilité (Cambio, VAP, TaxiStop, …). D'une manière générale, les guichetiers sont encore trop orientés vers la vente de titres de transport et pas assez vers l'information multimodale.
- Un contrat de gestion trop restrictif qui impose à chaque société TEC de donner une information « Mobilité » portant sur les déplacements porte-à-porte uniquement pour la zone qui les concerne.
- Un manque d'échange avec la SNCB qui est pourtant la première alternative à la voiture individuelle en Wallonie. Ainsi, les Maisons de la Mobilité de Liège-Guillemins et de Charleroi refusent catégoriquement de donner des informations SNCB à la clientèle.



ACTP (Association des Clients des Transports Publics - asbl)

Place des Guillemins 17B bte25 - 4000 LIEGE

04 233 67 57

actp@skynet.be

www.actp.be